

**PENGUNAAN *INTERNET BANKING* PADA PELAYANAN NASABAH
DI BANK BJB CABANG SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh:

NADYA NOVITA HERLIANDRI
2014110044

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Nadya Novita Herliandri
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 November 1996
N.I.M : 2014110044
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Penggunaan *Internet Banking* pada Pelayanan Nasabah
di Bank BJB Cabang Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 13-9-17


(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M.)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3,
Tanggal : 14-9-17


(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)

“THE USED OF INTERNET BANKING IN CUSTOMER’S SERVICES AT BJB BANK SURABAYA BRANCH”

Nadya Novita Herliandri

STIE PERBANAS SURABAYA

2014110044@students.perbanas.ac.id

Juanda Harapan permai AI-09, Gedangan, Sidoarjo

Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M.

STIE PERBANAS SURABAYA

didik@perbanas.ac.id

ABSTRACT

In the era of modernization, everything reined by technology that has been develop over time, which one is internet banking, a technology that use web browser software and internet as a media to do some banking activities. The main purpose of this research is to know what kind of respond the customer give to the used of internet banking in customer’s services. While the others are about procedure, facilities, security, obstacles, and solutions for it of internet banking. The data that have been used for research was made from survey with the customers by questionnaire, interview with its officer and documentations by the books, website, brochure, and files in webs. The output of this research is a statement that many customers of BJB Bank Surabaya Branch that use internet banking very agree with the used of internet banking in customer services. The implication of this research are increasing help solution for customer that forget their user ID, have some routine control and maintenance for BJB bank’s internet banking to decreasing its trouble in network, and have some presentation/education to help customers to increasing their own way of security in using internet banking.

Keywords: *Internet Banking, Customer’s Services, Bank.*

PENDAHULUAN

Di era modernisasi seperti saat ini, industri perbankan Indonesia harus terus mengikuti perkembangan yang ada, baik dalam manajemen maupun dalam pelayanannya. Setiap bank di Indonesia terus berlomba untuk menjadi lebih baik dengan mengembangkan fasilitas-fasilitas bagi nasabahnya. Persaingan yang terjadi memaksa setiap bank untuk mencari keunikan dibandingkan bank-bank lainnya, baik dalam ragam produk dan jasa yang ditawarkan suatu bank, maupun bentuk fasilitas dan upaya menciptakan *service*

excellence bagi nasabahnya. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi, baik di *front liner* ataupun *back office* yang dilakukan untuk memberikan pelanggan atau nasabah perasaan puas. Dunia perbankan pun tidak berbeda dengan industri lainnya, di mana kebutuhan akan perkembangan teknologi menjadi salah satu standar pelayanan yang utama. Bank menyediakan layanan *Electronic Banking* (E-Banking) untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan

nasabah sebagai alternatif media dalam melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank ataupun mengunjungi ATM terdekat, kecuali untuk transaksi tarik tunai dan setoran tunai. Salah satu bentuk dari *Electronic Banking* yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah *Internet Banking*. *Internet Banking* adalah suatu bentuk pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam meningkatkan efisiensi suatu transaksi, di mana nasabah dapat melakukan suatu transaksi yang harusnya dilakukan dengan datang ke bank tersebut, dapat dilakukan dengan media elektronik di sekitar mereka seperti *laptop*, *netbook*, dan ponsel yang terhubung dengan jaringan internet dan dapat dilakukan di mana dan kapan saja. Dikarenakan dari berbagai perkembangan dalam dunia perbankan, teknologi *Electronic Banking*, salah satunya berupa *Internet Banking*, yang terus berkembang dan menjadi salah satu fasilitas utama dalam dunia perbankan dan nasabahnya. Di samping mengikuti perkembangan dunia perbankan di dunia, teknologi telah menjadi hal yang wajar bagi masyarakat Indonesia, yang banyak diantaranya tidak bisa melepaskan diri mereka dari *gadget* atau bentuk elektronik lainnya.

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana prosedur *internet banking* di Bank BJB, apa fasilitas *internet banking* di Bank BJB, bagaimana keamanan *internet banking* di Bank BJB, bagaimana respon nasabah *internet banking* terhadap pelayanan yang diberikan *internet banking* di Bank BJB cabang Surabaya, serta apa hambatan *internet banking* di Bank BJB cabang Surabaya, dan solusi yang diterapkan Bank BJB cabang Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur *internet banking* di Bank BJB, fasilitas yang

diberikan *internet banking* di Bank BJB, keamanan yang digunakan *internet banking* di Bank BJB, respon nasabah terhadap penggunaan *internet banking* pada pelayanan nasabah di Bank BJB cabang Surabaya, serta hambatan dan solusinya.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998 tentang perubahan UU No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”(Pasal 1 ayat 2). “Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan-kegiatan konvensional maupun secara syariah dalam kegiatannya memberikan jasa keuangan dalam lalu lintas pembayaran.” (Pasal 1 ayat 3). Selain itu, menurut Kasmir dalam buku Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (2008) Bank pada umumnya adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya berupa kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat / nasabah dan menyalurkan kembali dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lain. Dengan kata lain, Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana untuk masyarakat dalam bentuk penjaminan/kredit atau memiliki fungsi intermediasi (*Financial Intermediary*), serta memberikan jasa-jasa untuk memperlancar lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan Bank Indonesia dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan, modal Inti yang dimiliki Bank dikelompokkan menjadi 4 (empat) BUKU, yaitu: (PBI, 2012: Pasal 3 (1) dan POJK, 2016: Pasal 3 (1))

- a. BUKU 1 adalah Bank dengan Modal Inti sampai dengan kurang dari Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun Rupiah);
- b. BUKU 2 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun Rupiah) sampai dengan kurang dari Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun Rupiah);
- c. BUKU 3 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun Rupiah) sampai dengan kurang dari Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun Rupiah); dan
- d. BUKU 4 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun Rupiah).

Di mana setiap Bank di masing-masing BUKU memiliki kegiatan usaha yang berbeda-beda, seperti bank BUKU 2, 3, dan 4 saja yang diperbolehkan dalam penggunaan *internet banking* dalam pelayanan nasabahnya.

Internet adalah salah satu bentuk dari jaringan komputer yang menghubungkan jutaan komputer yang berada di seluruh dunia, serta seluruh penggunaannya. Selain itu, *internet* juga memiliki manfaat lain, seperti mudahnya mendapatkan informasi dari seluruh dunia; mendukung terjadinya jual beli maupun transaksi bisnis secara *online*; menjadi fasilitas untuk melakukan sekolah *online* dan mencari pekerjaan, dan kerugian yang juga dibawanya, seperti semakin mudahnya penjiplakan karya orang lain; tindak kejahatan *internet/cyber crime*; perusakan sistem komputer melalui *virus*. (Wiji, 2011)

Dengan kata lain, *Internet Banking* adalah suatu bentuk pelayanan bank terhadap nasabahnya dengan menggunakan jaringan internet, di mana nasabah dapat melakukan suatu transaksi, yang harusnya dilakukan dengan datang ke bank tersebut, dengan media elektronik di

sekitar mereka seperti laptop, *netbook*, dan ponsel di mana dan kapan saja.

Menurut Wiji (2011:114) keamanan merupakan hal utama dalam *Internet Banking* yang harus dipikirkan dengan seksama karena seperti kegiatan yang lainnya di ATM, sms *banking*, dan *electronic banking* lainnya, transaksi perbankan di *Internet Banking* juga menjadi titik rawan terhadap tindakan kriminal atau penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Teknik pengamanan yang digunakan *Internet Banking* oleh berbagai bank di Indonesia adalah melalui SSL (*Secure Socket Layer*) dan/atau melalui protokol HTTPS (*Secure HTTP*).

Celah pada suatu keamanan pasti ada, namun hal itu tidak bisa menjadi penghambat dalam bisnis. Oleh karena itu, Bank harus melengkapi *internet banking*-nya dengan pengamanan ber-level, di mana untuk transaksi yang bersifat *non-financial* /tidak ada perubahan jumlah saldo cukup dengan penggunaan user-ID dan sandi (*password*) untuk masuk, sedangkan untuk transaksi yang sifatnya *financial* /adanya pengurangan/pemindahan saldo, nasabah harus dapat memasukan PIN tertentu atau yang biasa disebut token. Token akan mengeluarkan beberapa angka, yang biasanya berjumlah 6 *digit*, di mana hanya terdapat satu kali dikeluarkan angka tersebut, sehingga angka/token itu hanya bisa digunakan satu kali dan transaksi selanjutnya akan diperlukan angka/token yang lain juga.

Bank masih dapat meningkatkan tingkat kesulitan untuk masuk dengan menggunakan pengamanan-pengamanan, seperti arsitektur dari sistem *Internet Banking* yang aman menggunakan filosofi pengamanan berlapis. Dalam hal ini sistem dibagi menjadi beberapa *level* (*tier*). Secara garis besar, sistem dapat dibagi menjadi dua bagian: *front-end* (yang berhubungan dengan nasabah) dan *back-end* (yang berhubungan dengan bank). Kedua bagian ini biasanya dipisahkan oleh *firewall* (satu atau lebih

dari satu *firewall* jika dibutuhkan)

Pada sisi *front end* dapat ditingkatkan pengetahuan nasabah tentang pengamanan “*User Id*” dan “*PIN*” serta identitas pribadi yang digunakan dalam akses kepada bank. Karena pada banyak kasus, inilah yang menjadi sumber utama terjadinya penyalahgunaan teknologi *internet banking*.

Sisi lainnya adalah bagian *back-end* juga harus meliputi pengamanan kemungkinan terjadinya *fraud* yang dilakukan oleh orang dalam. Pengamanan dari sisi *back-end* juga harus berlapis-lapis sehingga tidak akan membuat sistem mati. Pengamanan biasanya menggunakan komponen standar seperti *firewall* sebagai pagar untuk menghadang usaha untuk masuk ke system, yang juga bersifat sebagai *deterant* bagi orang yang ingin coba-coba. *Intrusion Detection System* (IDS) sebagai pendeteksi adanya aktivitas yang sudah terjadi/dilanggar. *Network monitoring tools* sebagai usaha untuk mengamati kejahatan yang dilakukan melalui jaringan dikarenakan layanan *Internet Banking* dapat dilakukan dari mana saja melalui *network*. *Log processor* dan *analysis* untuk melakukan pendeteksi dan analisa terhadap kegiatan yang terjadi di sistem.

Menurut Sabirin, bagi bank penyelenggara, secara umum terdapat 4 risiko manajemen yang terkait dengan penggunaan *internet banking* (Wiji, 2011:123) dan jurnal Bank Indonesia, yaitu:

1. *Technology risk*: berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan.
2. *Reputational risk*: berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank tersebut apabila layanan *internet banking*nya tidak berjalan dengan baik.
3. *Outsourcing risk*: bersangkutan dengan penggunaan jasa pihak ketiga sebagai *Internet Service Provider* (ISP) ataupun sebagai data operator dalam pengoperasian dan

pemeliharaan data, sehingga terdapat kemungkinan terjadinya gangguan.

4. *Legal risk*: berkaitan dengan kekuatan hukum mengenai *internet banking* yang masih belum jelas dan lengkap.

Transaction Risk: berkaitan dengan akibat dari kecurangan, kesalahan, dan ketidakmampuan menyalurkan produk dan jasa, memelihara posisi yang kompetitif, dan mengelola informasi.

Dalam penentuan indikator-indikator *internet banking*:

- a. Kemudahan: tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya, mudah dipelajari, mudah dioperasikan
- b. Kemanfaatan: adanya manfaat yang didapat pengguna, membuat suatu pekerjaan jadi lebih mudah, menambah produktivitas, meningkatkan efektifitas
- c. Kenyamanan: memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun, tidak terdapat antrian, menghemat waktu jika dibandingkan dengan cara konvensional.
- d. Kepercayaan: keyakinan pelanggan pada reliabilitas dan integritas, kehandalan, kepedulian, kredibilitas.
- e. Minat: dilandasi oleh berbagai faktor antara lain Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan.

Menurut Craig-Less dan Browne, Perilaku Konsumen adalah “aktivitas-aktivitas individu dalam pencarian, pengevaluasian, pemerolehan, pengkonsumsian, dan penghentian pemakaian barang dan jasa” (Tjiptono, 2015:51). Sedangkan menurut Schiffman, Kanuk, dan Wisenblit, Perilaku konsumen adalah “perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghentikan konsumsi produk dan jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka” (Tjiptono, 2015:51). Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah suatu bentuk aktivitas yang menilai

suatu produk dan jasa dari berbagai tindakan agar sesuai dengan keinginan konsumen.

Perilaku pembelian konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, dan pribadi, dan Psikologis Kotler dan Keller (Maya, 2014:10-11) sebagai berikut:

1. Faktor Budaya. Budaya (*culture*) adalah determinan dasar keinginan dan perilaku seseorang. Kelas budaya, subbudaya, dan sosial sangat mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.
2. Faktor Sosial. Selain faktor budaya, faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status mempengaruhi perilaku pembelian.
3. Faktor Pribadi. Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Faktor pribadi meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup pembeli; pekerjaan dan keadaan ekonomi; kepribadian dan konsep diri; serta gaya hidup dan nilai.
4. Faktor Psikologis. Pilihan pembelian seseorang yang juga dipengaruhi oleh empat faktor psikologis yang utama, yaitu motivasi, persepsi, belajar, serta kepercayaan dan sikap.

Dari berbagai penjelasan di atas, perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh lingkungan, baik dari lingkungan keluarga, sekolah, kerja, dan orang di sekitarnya. Jika diamati maka semakin berkembangnya *internet* juga mempengaruhi perilaku konsumen di generasi sekarang, mereka lebih mengutamakan kemudahan dan hasil, semakin mudah untuk membeli dan menjual semakin mudah juga mereka mengeluarkan uangnya. Keberadaan internet sebenarnya membuat sifat boros lebih menjadi-jadi, mereka hanya perlu memiliki media elektronik dan internet untuk mendapatkan apapun yang mereka inginkan. Namun, kemudahan ini juga dimanfaatkan oleh jasa perbankan untuk mempermudah nasabahnya dalam

melakukan transaksi perbankan di mana dan kapan saja.

Perilaku konsumen yang demikian, haruslah menjadi kekuatan tersendiri, tapi semakin mudahnya informasi itu tersampaikan semakin mudah juga persaingan dengan penyampaian perbedaan yang semakin berat. Konsumen/nasabah menjadi lebih mudah untuk berubah jika dihadapkan pada informasi yang tersebar di internet, mana informasi yang paling kuat dan bermanfaat baginya, bukan soal harga dan mutu lagi yang menjadi salah satu kunci terjadinya pembelian/penggunaan, namun juga kemudahan mendapatkan sebanyak apa informasi produk maupun memperjualbelikan produk itu.

Dalam buku Etika Customer Service (Kasmir, 2011:15), pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung, atau berhadapan langsung dengan nasabah (tatap muka dan telepon), maupun secara tidak langsung, atau menggunakan teknologi, seperti *Electronic Banking*, yang di antaranya adalah *internet banking*. Semua tindakan itu dilakukan guna memenuhi keinginan nasabah akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Dalam perkembangannya, teknologi informatika seperti *electronic banking*, khususnya *internet banking*, menjadi salah satu pelayanan yang diberikan perbankan untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya dan membantu pelayanan nasabah tanpa memerlukan tatap muka dengan *customer service* atau *teller*. Dalam hal ini, *internet banking* harus dapat memenuhi keinginan nasabah karena inti dari pelayanan adalah pemenuhan keinginan nasabah. *Internet banking* yang efektif adalah teknologi yang mampu menjawab harapan nasabah dan bank itu sendiri, baik dari sisi kemudahan, keamanan, kepastian, dan hal lainnya.

Berbagai bank selalu berusaha menyediakan pelayanan *internet banking* selengkap dan seaman mungkin untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan nasabah, baik dari sisi bentuk-bentuk transaksi yang tersedia, limit transaksi yang dilakukan, sampai pada pemberian informasi mengenai penggunaan *internet banking* yang aman di *website* tersebut.

GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

Bank BJB adalah bank umum milik pemerintah di daerah Jawa Barat dan Banten yang memiliki nasabah dari berbagai lapisan berupa perorangan, pekerja, koperasi, badan usaha milik pemerintah maupun badan usaha swasta lainnya. Pihak Bank BJB dan anak perusahaannya mempunyai empat puluh empat cabang kantor konvensional, enam cabang kantor syariah, seratus tiga puluh lima cabang kantor pembantu konvensional, lima belas cabang kantor pembantu syariah, empat puluh delapan kantor untuk kas, empat puluh dua untuk *payment point*, satu mobil untuk edukasi, tiga ratus delapan puluh lima mesin ATM menurut perhitungan sampai tanggal 31 Desember 2010. Namun, pada bulan Januari jaringan kantor tersebut bertambah satu kantor cabang, tiga puluh enam cabang kantor pembantu, empat *payment point*, enam untuk mobil edukasi, sebelas untuk mesin ATM. Badan usaha tersebut telah memiliki nasabah sebanyak 1,293,157 yang terdiri dari 85.69% nasabah personal, 13.07% nasabah dari koperasi, 1.24% nasabah dari pemerintah. Pihak perusahaan itu sendiri telah menyalurkan kredit kepada 438.625 nasabah di seluruh wilayah operasional perusahaan.

Dalam menjalankan usahanya, Bank BJB bertujuan untuk membantu melayani nasabah dalam pembukaan rekening tabungan baru, kredit pemilikan rumah, kredit consumer dan sebagainya. Produk Bank BJB terbagi atas *Consumer Banking*, *Micro & Small Business*, *Commercial Banking* dan Layanan

Bank BJB cabang Surabaya didirikan di tahun 2008 dengan pekerja awal sekitar dua puluh orang dan berkembang sampai sekarang sekitar tujuh puluh dua orang, dipimpin pertama kali oleh Iwan Abu Bakar dan telah berganti sebanyak empat kali (Iwan Abu Bakar, Achmad Fabi, Kalmet Nehru, dan Ade Muhamad yang menjabat sekarang). Bank BJB cabang Surabaya berlokasi di jalan Raya Darmo no. 87, Surabaya. Dalam perkembangan Bank BJB di wilayah Surabaya dan sekitarnya, sekarang terdapat enam cabang lain, terbagi di tahun 2009 bertambah dua cabang di Sidoarjo dan Gresik, dan empat cabang di Pasar Atom, Perak, Tropodo, dan Bukit Darmo Golf.

Dalam menjalankan usahanya, Bank BJB bertujuan untuk membantu melayani nasabah dalam pembukaan rekening tabungan baru, kredit pemilikan rumah, kredit consumer dan sebagainya. Produk Bank BJB terbagi atas *Consumer Banking*, *Micro & Small Business*, *Commercial Banking* dan Layanan yang diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Consumer Banking
 1. bjb Deposito
 2. bjb Giro Perorangan
 3. bjb Kredit Guna Bhakti: Pembiayaan yang diberikan oleh Bank BJB untuk debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui Bank BJB atau perusahaantempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan Bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.
 4. bjb KPR: Fasilitas Kredit konsumtif yang diberikan Bank BJB kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki Properti (Rumah Tapak/Apartemen/Rumah Toko/Rumah Kantor), baik pembelian baru (*Primary*) dari pengembang perusahaan maupun pembelian bekas (*Secondary*) dari non pengembang perusahaan.

5. bjb *Mortgage* Properti: Fasilitas Kredit konsumtif yang diberikan Bank BJB kepada calon debitur perorangan selain tujuan pembelian rumah tinggal dengan agunan berupa properti atau tanah kosong/Kavling yang akan dibangun Properti (khusus fasilitas kredit Membangun).
 6. bjb Tandamata: salah satu jenis rekening Tabungan bjb.
 7. bjb Tandamata Berjangka: Tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan ekstra perlindungan Asuransi.
 8. bjb Tandamata *Gold*
 9. bjb Tandamata Purnabakti: Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT. Taspen.
- b. Micro dan Small Business
1. bjb Kredit BPR: kredit yang diberikan kepada Bank Perkreditan Rakyat, baik milik Pemda maupun swasta, yang memenuhi kriteria Bank BJB.
 2. bjb Kredit Kopkar: kredit yang diberikan kepada anggota koperasi.
 3. bjb KKPE: Kredit Ketahanan Pangan dan Energi yang selanjutnya disebut bjb KKPE adalah kredit investasi dan/atau modal kerja yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan program Ketahanan Pangan dan Program Pengembangan Tanaman Bahan Baku Bahan Bakar Nabati.
 4. bjb Kredit Mikro Utama: Dalam rangka mendorong laju perkembangan usaha sektor UMKM serta sejalan dengan program Bank BJB dalam percepatan peningkatan kredit produktif, maka Bank BJB telah memberikan dukungannya melalui pemberian kredit kepada pelaku usaha UMKM, sebagaimana telah berjalan saat ini. Namun dalam rangka mengembangkan program pemberian kredit kepada sektor usaha riil tersebut, dimana perkembangan usahanya dimulai dari sektor usaha Mikro, yang diharapkan akan berkembang menjadi sektor usaha Kecil dan Menengah, maka Bank BJB bermaksud mengembangkan produk pemberian kredit kepada pelaku usaha Mikro melalui fasilitas pemberian kredit dengan persyaratan yang dapat terjangkau oleh pelaku Usaha Mikro.
5. bjb Kridamas: Suatu bentuk pemberian pinjaman/pembiayaan dari LPDB-KUMK kepada bank dengan pola *executing*, untuk dipinjamkan kembali kepada KSP/ USP-Kop guna pemberian pinjaman/ pembiayaan kepada usaha mikro guna melanjutkan Program P3KUM, Perkassa, KSP Sektor dan Kosika Kementerian Negara Koperasi dan UKM. Jenis Penggunaan Kredit, yaitu:
- 1) Untuk KSP/USP-Kop : Kredit Modal Kerja
 - 2) Untuk Usaha Mikro : Kredit Modal Kerja dan/atau Investasi
6. Kredit Cinta Rakyat Jawa Barat: Kredit yang diberikan kepada pelaku usaha perorangan mikro dan kecil dalam sektor ekonomi produktif yang ada di wilayah Provinsi Jawa Barat untuk tujuan Modal Kerja dan/atau investasi yang mengikuti program dana bergulir dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
- c. Commercial Banking
1. bjb Deposito Korporasi: simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah yang aman, dengan bunga menarik, dan beragam keuntungan lainnya. Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan*.
 2. bjb Garansi Bank: Warkat yang diterbitkan bank yang mengakibatkan bank penerbit

mempunyai kewajiban membayar kepada pihak yang menerima garansi apabila pihak yang dijamin oleh bank cidera janji (wanprestasi).
Jenis bjb Garansi Bank:

- a) Garansi Bank Keppres
 - 1) Garansi Bank untuk pelelangan (*Tender/Bid Bond*)
 - 2) Garansi Bank untuk pelaksanaan (*Performance Bond*)
 - 3) Garansi Bank uang muka (*Advanced Payment Bond*)
 - 4) Garansi Bank untuk pemeliharaan (*Retention/Maintenance Bond*)
- b) Garansi Bank Non Keppres
 - 1) Garansi bank untuk transaksi perdagangan umum
 - 2) Garansi Bank pembayaran
 - 3) Garansi Bank penangguhan bea masuk (*Customs Guarantee*)
 - 4) Garansi Bank pengapalan (*Shipping Guarantee/Missing*)
3. bjb Giro Korporasi: Giro Bank BJB memberikan keuntungan dan keleluasaan bagi Anda sebagai pengusaha maupun pribadi dalam melakukan transaksi bisnis.
4. bjb Kredit Investasi Umum: kredit jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang-barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, atau relokasi proyek yang sudah ada.
5. bjb Kredit Modal Kerja: Kredit yang diperlukan untuk membiayai pengeluaran pengeluaran yang habis dalam satu siklus usaha dan merupakan kredit jangka pendek dengan jangka waktu maksimal 1 tahun.
- d. Layanan
 1. bjb *Precious*: Layanan bjb *Precious* merupakan layanan terbaik yang diberikan kepada pribadi-pribadi istimewa yang membutuhkan pelayanan maksimal baik dari segi keramahan, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan terpercaya untuk nasabah prima perorangan (*High Net Worth Individuals*) dengan total minimal dana sebesar Rp. 500.000.000 (Lima Ratus Juta Rupiah).
 2. bjb *Call 14049*: Bank BJB menyediakan layanan informasi selama 7 hari seminggu 24 jam sehari melalui fasilitas bjb *Call 14049*.
 3. Inkaso: Merupakan layanan Bank BJB berupa jasa yang diberikan kepada nasabah untuk menagihkan warkat bank tertarik tanpa melalui proses kliring. Warkat yang digunakan dalam transaksi inkaso terdiri dari Cek dan Bilyet Giro.
 4. bjb Kas Mobil Keliling: Layanan bjb kas mobil keliling Bank BJB ditujukan untuk mendekatkan layanan Bank BJB kepada nasabah. Saat ini terdapat enam bjb kas mobil keliling yang beroperasi di wilayah Jawa Barat dan Banten.
 5. Layanan *Western Union Bank BJB*: *Western Union Bank BJB* adalah sarana pengiriman dan penerimaan uang dari Indonesia ke luar negeri, luar negeri ke Indonesia maupun antar kota di Indonesia secara cepat (*real time on line*).
 6. *Safe Deposit Box*: Layanan *Safe Deposit Box* adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk memberikan rasa aman bagi penggunaanya. Dalam menentukan pilihan untuk tempat penyimpanan

yang tepat, tentunya Anda harus memilih tempat yang terpercaya.

7. Kartu ATM Bank BJB: memberikan suatu bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dapat dinikmati oleh nasabah sebagai pemilik Tabungan Bank BJB (Tandamata *Gold*, Simpeda atau Tandamata) dan Giro perorangan. Dengan menggunakan Kartu ATM Bank BJB, maka berbagai kegiatan perbankan baik tunai maupun non tunai dapat Anda lakukan di ribuan mesin ATM yang berlogo ATM Bersama dan Prima/ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia.
8. *Automatic Teller Machine*: ATM bjb menawarkan kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan aneka kegiatan perbankan melalui dua jenis mesin ATM yaitu ATM Multifungsi (Tarik Tunai dan non tunai) dan ATM Setoran Tunai Kami berusaha membuat ATM bjb semakin efisien, sehingga Anda sebagai nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi perbankan dan untuk menghindari antrian panjang.
9. *Internet Banking* - bjb *NET*: Setiap nasabah yang menyimpan dana di Bank BJB serta mempunyai kartu yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi perbankan di ATM Bank BJB berhak untuk menikmati fasilitas *Internet Banking* ("bjb *NET*"). *Internet Banking* Bank BJB memberikan kemudahan sehingga anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun Anda berada.
10. *SMS Banking* - bjb SMS: bjb SMS adalah layanan perbankan yang dapat Anda gunakan untuk bertransaksi perbankan melalui SMS di ponsel Anda sehingga Anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun Anda berada.

PEMBAHASAN

Dalam pengadaan *Internet Banking* Bank BJB (bjb *NET*), Bank BJB telah menjadi bagian dari Bank dengan BUKU 3, sehingga dapat memberikan pelayanan melalui *internet banking*. Setiap nasabah yang menyimpan dana di Bank BJB serta mempunyai kartu yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi perbankan di ATM Bank BJB berhak untuk menikmati fasilitas *Internet banking* (bjb *NET*). *Internet banking* Bank BJB memberikan kemudahan sehingga anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun Anda berada.

Untuk dapat menggunakan *internet banking* Bank BJB, nasabah harus melalui dua tahap (Brosur bjb *NET*), yaitu dengan melakukan registrasi di ATM Bank BJB dan melakukan aktivasi di website resmi bjb *NET* (<https://ib.bankbjb.co.id>).

CARA REGISTRASI

1. Masukkan kartu ATM Bank BJB anda pada ATM Bank BJB yang tersedia di setiap cabang maupun di retail tertentu
2. Pilih bahasa
3. Masukkan PIN ATM anda
4. Pilih menu transaksi lainnya
5. Pilih menu daftar e-banking
6. Pilih menu *internet banking* (bjb *NET*)
7. Pilih nomor rekening yang akan digunakan untuk transaksi *internet banking*
8. Pilih menu setuju untuk registrasi layanan bjb *NET* atau tidak setuju untuk membatalkan
9. Masukkan nomor ponsel anda (Telkomsel, XL, dan Indosat)
10. Masukkan kembali nomor ponsel anda
11. Registrasi layanan bjb *NET* yang berhasil akan membuat ATM Bank BJB mencetak kode aktivasi bjb *NET* pada struk transaksi

CARA AKTIVASI

1. Kunjungi *website* bjb *NET* di alamat : <https://ib.bankbjb.co.id>
2. Pilih menu aktivasi kemudian lakukan proses aktivasi

3. Tekan tombol "setuju" untuk melanjutkan proses aktivasi atau tekan tombol "tidak setuju" untuk membatalkan proses aktivasi bjb NET
4. Isi kolom:
 - a. Nomor rekening yang didaftarkan sebelumnya
 - b. Kode aktivasi yang ada di dalam struk ATM saat registrasi
 - c. Nomor kartu bjb ATM
 - d. Nama ibu kandung
 - e. Nomor ponsel yang sama dengan yang diregistrasikan
 - f. Alamat email
5. Pilih tombol proses
6. Isi kolom :
 - a. Username
 - b. Password
 - c. Re-Type password
 - d. Kode pada box captcha
7. Pilih tombol daftar
8. Setelah aktivasi selesai anda dapat menggunakan bjb NET dimana dan kapan saja

Layanan perbankan yang disediakan oleh bjb NET antara lain (Brosur bjb NET dan file download petunjuk bjb NET) berupa informasi berupa saldo rekening dan *mini statement*. Nasabah yang menggunakan bjb NET dapat melihat informasi mengenai saldo terakhir maupun rincian transaksi untuk 8 transaksi terakhir; *transfer* antar rekening Bank BJB / pemindahbukuan (*overbooking*) dan *transfer* ke beda bank (kliring). Nasabah yang menggunakan bjb NET dapat melakukan transaksi *transfer* di mana dan kapan saja baik berupa pemindahbukuan maupun ke bank lain. Namun perlu diingat limit untuk transfer tidak akan sebesar jika langsung datang ke *teller*; administrasi untuk aktivasi bjb NET dan informasi pribadi. Nasabah yang menggunakan bjb NET dapat melakukan aktivasi seperti yang telah dibahas sebelumnya juga dapat mengecek informasi pribadi, namun untuk melakukan perubahan diperlukan bantuan *Customer Service* demi keamanan dalam penggunaan bjb NET. Di samping itu, terdapat pilihan

aktivitas bjb SMS, ganti PIN bjb SMS, pendaftaran dan penonaktifan bjb SMS notifikasi; pembayaran dan pembelian. Nasabah yang menggunakan bjb NET dapat melakukan pembayaran dan pembelian, seperti pembelian pulsa, pembayaran tagihan (pascabayar, PAM, kartu kredit, TV berlangganan, *internet*), pembayaran PBB, pembelian tiket, pembayaran *multipayment /e-Commerce*, pembayaran pendidikan, dan pembelian/pembayaran lainnya.

Pada penggunaan *internet banking*, Bank BJB menerapkan pengamanan standar untuk *internet banking* sebagai berikut (file download kebijakan pengamanan bjb NET):

1. SSL (*Secure Socket Layer*)

SSL adalah teknologi pengamanan pada jaringan komunikasi bjb NET yaitu melakukan pengacakan data saat anda mengakses bjb NET. SSL mengacak data pada saat anda mengakses bjb NET yaitu antara *browser* tempat anda melakukan akses dengan sistem bjb NET. Enkripsi yang digunakan dalam *Secure Socket Layer* (SSL) dalam melakukan pengamanan jaringan komunikasi antara *browser* tempat anda melakukan akses dengan sistem bjb NET adalah SSL 128 bit. Untuk dapat memastikan proteksi komunikasi selama anda mengakses bjb NET, pastikanlah beberapa hal berikut ini:

- a. Pastikan bahwa anda telah memasukan alamat bjb NET secara benar yaitu <https://ib.bankbjb.co.id>. Tidak ada alamat lainnya sebagai cara nasabah melakukan akses terhadap Internet Banking bank BJB selain alamat diatas.
- b. Pastikan alamat bjb NET secara benar yaitu <https://ib.bankbjb.co.id> meskipun anda mengakses bjb NET dari URL *link* situs bank BJB lainnya seperti melalui www.bankbjb.co.id

- c. Pastikan pada alamat yang telah anda masukan terdapat gambar gembok/kunci sebagai tanda jaringan komunikasi antara *browser* tempat anda mengakses dan sistem bjb NET telah terproteksi dengan menggunakan SSL 128 bit.
 - d. Apabila anda mendapatkan pesan bahwa sertifikat tidak sah, dimohon untuk tidak melanjutkan akses terhadap bjb NET.
 - e. Periksa SSL secara teratur untuk mendapatkan keyakinan bahwa anda mendapatkan sertifikat SSL yang sah dan terdaftar untuk bjb NET yaitu <https://ib.bankbjb.co.id>
 - f. Akseslah bjb NET di tempat-tempat yang menurut anda aman, tidak ditempat publik seperti warnet.
2. *UserID dan Password*
- UserID dan Password* merupakan alat untuk anda mengakses bjb NET, *Password* bjb NET terdiri dari 6 digit *alphanumeric* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses bjb NET. Beberapa hal berikut ini merupakan proteksi terhadap *Password* bjb NET adalah:
- a. Jagalah kerahasiaan *Password* bjb NET anda, jangan pernah pinjamkan *Password* anda kepada pihak orang lain termasuk orang tersebut mengaku sebagai karyawan bank BJB. Karyawan bank BJB tidak pernah menanyakan *Password* bjb NET milik nasabah;
 - b. Gantilah *Password* anda secara periodik di bjb NET pada menu Profile Pengguna – Ubah Password;
 - c. Gantilah *Password* anda sesegera mungkin bila merasa tidak yakin terhadap kerahasiaan *Password* anda saat ini di bjb NET pada menu Profile Pengguna– Ubah *Password*. Bedakanlah *Password* bjb NET dengan *Password* lainnya yang anda gunakan untuk kepentingan lainnya;
 - e. Hindari penggunaan *Password* yang mudah ditebak, pastikan *Password* anda mudah diingat namun sulit ditebak oleh orang lain;
 - f. Hindari penggunaan *Password* seperti kota kelahiran, tanggal lahir, nomor polisi kendaraan anda, nomor telp rumah, dan jangan menggunakan data publik lainnya sebagai *Password* anda;
 - g. Jangan menuliskan *Password* anda di tempat dimana orang lain dapat membacanya seperti di komputer anda, pada *post-it* di layar komputer, PDA, *notebook*, meja atau lainnya;
 - h. Hubungi bjb Call 14049 jika anda lupa *Password*, atau *Password* anda terblokir untuk mengaktifkan kembali.
3. *Soft Token*
- Soft Token* yang dikirim oleh Sistem bjb NET kepada 1 (satu) *Phone Number* nasabah yang terdaftar. Untuk melakukan proteksi setiap transaksi finansial yang dilakukan dalam bjb NET, nasabah terlebih dahulu harus mendaftarkan 1 (satu) nomor *Phone Number* saat melakukan aktivasi / pendaftaran bjb NET. Bjb NET akan mengirimkan *Soft Token* kepada nomor *handphone* yang terdaftar atas setiap transaksi finansial yang akan dilakukan nasabah untuk dapat melakukan otentikasi dan persetujuan transaksi yang dilakukan seperti transfer, pembelian dan pembayaran. Untuk dapat mengamankan *Soft Token* tentunya harus mengamankan pula *Phone Number* yang terdaftar pada sistem bjb NET, untuk dapat melakukan proteksi *Soft Token* hal-hal berikut yang dapat dilakukan nasabah adalah sebagai berikut :
- a. Jangan beritahukan kepada orang lain bahwa *Phone Number* anda digunakan sebagai media *Soft Token* bjb NET;

- b. Aktifkan PIN *handphone* anda untuk meningkatkan proteksi karena *handphone* anda saat ini terdaftar didalam sistem bjb NET;
- c. Jangan meninggalkan *handphone* dan bjb NET dalam keadaan login;
- d. Periksa secara periodik *Phone Number* yang terdapat pada bjb NET melalui menu Profil Nasabah pastikan *Phone Number* anda yang terdaftar pada bjb NET;
- e. Segera ganti *Phone Number* yang terdaftar pada bjb NET, saat anda kehilangan *Phone Number* yang terdaftar melalui Profil Nasabah;

Bank BJB dapat mengubah Kebijakan Pengamanan bjb NET ini setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada nasabah, untuk dapat menyesuaikan dengan situasi, hukum, regulasi serta teknologi terbaru. Nasabah dapat mendapatkan Kebijakan Pengamanan bjb NET terbaru melalui dengan mengakses menu Kebijakan Pengamanan *bjb NET* yang ada di halaman *login* atau nasabah dapat memintanya dengan mengirimkan *e-mail* kepada ibbjb@bankbjb.co.id.

Di bawah ini adalah tips yang diberikan Bank BJB saat menggunakan bjb NET, antara lain (file download petunjuk bjb NET):

- a) Jagalah keamanan *UserID* dan *password* Anda dengan baik dan benar. *UserID* dan *password* merupakan salah satu kunci utama mekanisme pengamanan transaksi di bjb NET
- b) Dalam hal Anda merasa *UserID* dan *password* diketahui oleh pihak lain selain Anda, segeralah lakukan perubahan *password* melalui menu *Profile* Pengguna – Ubah *Password*
- c) Ubahlah *password* Anda secara berkala, akan lebih baik apabila Anda semakin sering melakukan perubahan *password*
- d) Akseslah bjb NET menggunakan sarana pribadi Anda (PC/*laptop*/ *smartphone*) di tempat privat, sangat tidak

disarankan di tempat publik dan menggunakan sarana umum seperti warnet, *free wi-fi*, dan lain-lain.

- e) Pastikan alamat situs *bjb NET* yang Anda akses adalah <https://ib.bankbjb.co.id/> (dan tertera gambar gembok/kunci pada browser)
- f) Selalu gunakan *anti virus* terbaru pada PC/*laptop*/*smartphone* Anda
- g) Pastikan melakukan *Log Out* setelah bertransaksi, jangan tinggalkan PC/*laptop*/*smartphone* di luar pengawasan Anda dalam kondisi masih *Log In*
- h) Dalam hal melakukan kesalahan atau menemukan kejanggalan saat menggunakan bjb NET, segera hubungi bjb *Call* 14049 dan apabila diperlukan dapat dilakukan pemblokiran sementara untuk melindungi rekening Anda

Penelitian ini dilakukan di Bank BJB cabang Surabaya di mana responden penelitian adalah nasabah dari Bank BJB cabang Surabaya. Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana respon nasabah mengenai penggunaan *internet banking* pada pelayanan nasabah Bank BJB cabang Surabaya.

Penyebaran kuesioner dilakukan dalam waktu tiga hari, di mana dilakukan selama setengah hari dikarenakan keterbatasan jumlah nasabah yang datang di Bank BJB cabang Surabaya dan waktu peneliti. Dalam kuesioner tersebut, terdapat dua jenis data yang ingin dicapai, yaitu data mengenai nasabah *internet banking* dan data bagaimana respon nasabah mengenai kemudahan, kemanfaatan, kenyamanan, kepercayaan, dan minat pengguna. Dalam memperoleh data pertama terdapat dua belas pertanyaan mengenai biodata responden/nasabah dan penggunaan *internet banking*. Pada data kedua terdapat lima indikator pertanyaan yang di dalamnya terdapat pertanyaan yang membahas mengenai masing-masing indikator pertanyaan.

Terdapat lima puluh kuesioner yang dibagikan di Bank BJB cabang Surabaya, yang dilakukan dalam tiga hari.

Namun terdapat enam kuesioner yang tidak dapat diproses dikarenakan responden bukan nasabah dari Bank BJB atau biasa disebut *Walk-in Customer*, serta dalam diprosesnya kuesioner tersebut didapatkan hanya tiga puluh tiga kuesioner yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dikarenakan terdapat sebelas orang yang tidak menggunakan *internet banking* Bank BJB. Maka, dari kuesioner yang dapat diproses ke tahap selanjutnya didapatkan informasi sebagai berikut:

Hasil olahan dari kuesioner dilihat dari jenis kelamin responden Dari data yang sudah didapat dinyatakan bahwa nasabah Bank BJB cabang Surabaya yang menggunakan *internet banking* (bjb NET) lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan daripada laki-laki yang terdiri dari lima belas orang laki-laki dan delapan belas orang perempuan.

Hasil olahan dari kuesioner dilihat dari usia responden Dari data yang sudah didapat dinyatakan bahwa nasabah Bank BJB cabang Surabaya yang menggunakan *internet banking* (bjb NET) berusia antara 18 tahun – diatas 53 tahun, hal itu dikarenakan dalam menggunakan fasilitas bjb NET, nasabah harus memiliki rekening di Bank BJB, artinya harus berusia di atas 17 tahun, walaupun banyak di antaranya berusia 18 tahun – 34 tahun yang terdiri dari delapan belas orang, sedangkan sisanya berada di 35 tahun sampai 52 tahun sebanyak tiga belas orang dan mulai dari 53 tahun ke atas sebanyak dua orang. Oleh karena itu, bisa digambarkan bahwa kebanyakan nasabah Bank BJB cabang Surabaya yang berusia produktif.

Hasil olahan dari kuesioner dilihat dari pendidikan terakhir responden Dari data yang sudah didapat dinyatakan bahwa nasabah Bank BJB cabang Surabaya yang menggunakan *internet banking* (bjb NET) banyak yang berpendidikan terakhir di tingkat S1 dan diploma yang masing-masing berjumlah sebelas orang dan sepuluh orang, sedangkan SMA berjumlah sembilan

orang, dan sisanya berada di tingkat pendidikan S2 dan S3, yang masing-masing berjumlah dua orang dan satu orang.

Hasil olahan dari kuesioner dilihat dari pendapatan per bulan responden Dari data yang sudah didapat dinyatakan bahwa nasabah Bank BJB cabang Surabaya yang menggunakan *internet banking* (bjb NET) telah memiliki pekerjaan karena dalam bagian pendapatan telah diisi. Di antaranya nasabah yang memiliki gaji di bawah tiga juta terdapat delapan orang, gaji mulai dari tiga juta sampai enam juta terdapat enam belas orang, gaji mulai enam juta sampai sembilan juta sebanyak enam orang, dan gaji mulai Sembilan juta sampai dua belas juta sebanyak tiga orang, sedangkan untuk gaji di atas dua belas juta masih belum ada.

Hasil olahan dari kuesioner berdasarkan alasan digunakannya Dari data yang sudah didapat dinyatakan bahwa nasabah Bank BJB cabang Surabaya mengetahui adanya fasilitas *internet banking*, namun dari data yang sudah didapat dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank BJB cabang Surabaya yang menggunakan *internet banking* (bjb NET) merasa terbantu dengan adanya *internet banking* karena dapat dilakukan di mana dan kapan saja dipilih oleh dua belas responden/nasabah, lebih cepat dipilih oleh delapan orang, lebih mudah dan lengkap dipilih oleh tiga orang, dan sisanya ada pada *update* teknologi dan lainnya yang masing-masing dipilih oleh enam orang dan empat orang, namun empat orang yang memilih lainnya, dikarenakan memilih lebih dari satu pilihan. Sedangkan untuk lebih aman tidak ada yang memilih, artinya walaupun terdapat pengamanan dari dua sisi, nasabah menyadari terdapat risiko yang cukup besar, sehingga jika dibandingkan dengan *electronic banking* lainnya, maupun bentuk pelayanan lainnya.

Dari data yang sudah didapat dinyatakan bahwa nasabah Bank BJB cabang Surabaya yang menggunakan *internet banking* (bjb NET) untuk

mengetahui atau mengecek saldo rekeningnya dipilih oleh sembilan orang, melakukan transfer atau melakukan pemindahbukuan dipilih oleh tujuh orang, melakukan tindakan administrasi dipilih oleh satu orang, membayar tagihan atau membeli suatu barang dipilih oleh delapan orang, dan lainnya dipilih oleh delapan orang, dikarenakan delapan orang tersebut memilih lebih dari satu pilihan.

Selanjutnya untuk menjawab data kedua digunakan skala Likert, dalam penelitian ini Skala Likert memiliki lima skor pada setiap alternatif jawaban yang memiliki skor sebagai berikut:

Tabel 1
SKALA LIKERT

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Kategori penelitian dibuat untuk mempermudah penilaian yaitu dengan daftar distribusi frekuensi dengan panjang kelas yang sama.

Tabel 2
INTERVAL KELAS

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	$1.00 \leq x \leq 1.80$
Tidak Setuju	$1.81 \leq x \leq 2.60$
Netral	$2.61 \leq x \leq 3.40$
Setuju	$3.41 \leq x \leq 4.20$
Sangat Setuju	$4.21 \leq x \leq 5.00$

Untuk menentukan nilai indeks dari masing-masing responden terhadap item pernyataan di masing-masing indikator dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = (F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5) : \text{Jumlah responden} \dots (2)$$

Keterangan:

F1=frekuensi jawaban Sangat Tidak Setuju

F2=frekuensi jawaban Tidak Setuju

F3=frekuensi jawaban Netral

F4 frekuensi jawaban Setuju

F5=frekuensi jawaban Sangat Setuju

Selanjutnya, keseluruhan jawaban responden diketahui berdasarkan nilai indeks dari item pernyataan di masing-masing indikator yang diukur dengan menggunakan interval yang telah dijelaskan dalam Tabel 4.2 di atas.

Berdasarkan total nilai indeks kuesioner dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan responden/nasabah merasa bahwa *internet banking* telah memberikan kemudahan, kemanfaatan, kenyamanan, kepercayaan, dan minat responden untuk menggunakan *internet banking* sebagai media pelayanan nasabah bank BJB cabang Surabaya, di mana pada indikator kemudahan mendapatkan nilai indeks 4.07, indikator kemanfaatan mendapatkan nilai indeks 4.54, indikator kenyamanan mendapatkan nilai indeks 4.16, indikator kepercayaan mendapat nilai indeks 4.06, dan indikator minat mendapat nilai indeks 4.32. Oleh sebab itu, hasil ini menunjukkan bahwa responden menggunakan *internet banking* dapat menggunakannya dengan mudah, *internet banking* memberikan manfaat yang nyata pada nasabah, *internet banking* juga memberikan rasa nyaman karena adanya sarana penyampaian informasi/ masalah/ keluhan, *internet banking* juga memberikan kepercayaan bahwa keamanan, kerahasiaan, dan kinerja bank BJB dapat terus mendukung *internet banking* untuk dapat memberikan pelayanan nasabah terbaik, serta terus meningkatkan minat nasabah untuk terus menggunakan *internet banking* bank BJB. Maka, penggunaan *internet banking* pada pelayanan nasabah di bank BJB cabang Surabaya berjalan dengan sangat baik (4.23), dengan hasil dari pernyataan responden (nasabah)

bahwa mereka sangat setuju ($4.21 \leq x \leq 5.00$) dengan hal itu.

Dalam penggunaan *internet banking* sebagai salah satu media dalam pelayanan nasabah Bank BJB, mengalami beberapa masalah, di antaranya:

1. Terjadinya peristiwa di mana nasabah lupa PIN dan/atau *user ID*
2. Terjadinya masalah dengan jaringan *internet banking*
3. Masih terdapat nasabah yang kurang yakin dengan keamanan *internet banking* Bank BJB

Dalam mengatasi hambatan dari penggunaan *internet banking*, Bank BJB melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memberikan sarana *call center* (bjb *Call* 14049) sebagai media pelaporan segera yang tersedia di dalam *website internet banking* bank BJB dan pada brosur *internet banking*, di mana *Customer Service* akan melakukan pemblokiran atau *reset* terhadap akun bjb *NET* untuk lupanya *password*, sehingga nasabah dapat langsung mendaftarkan kembali *internet bankingnya* di ATM terdekat.
- b. Mengatasi adanya masalah dengan sistem dengan menggunakan jaringan-jaringan *provider* yang kuat, seperti telkomsel, XL, dan indosat, dengan begitu kecil kemungkinan terjadinya masalah dengan *internet banking*.
- c. Memberikan tips di situs *internet banking* Bank BJB, brosur, *file* yang dapat di-*download* di *browser* nasabah, seperti *file* 8 Kiat-Kiat Pengamanan Menggunakan *bjb NET*, yang di dalamnya juga pencegahan terjadinya penipuan dalam beberapa bentuk *cybercrime* yang sering menyerang *internet banking*.

SIMPULAN, SARAN dan IMPLIKASI

Melalui pembahasan yang telah dibahas di atas, dapat diambil simpulan bahwa *internet banking* adalah salah satu layanan yang diberikan Bank BJB untuk

memberikan pelayanan perbankan bagi nasabahnya. Setiap nasabah yang menyimpan dana di Bank BJB serta mempunyai kartu yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi perbankan di ATM Bank BJB berhak untuk menikmati fasilitas *Internet banking* ("bjb *NET*"). Bank BJB menerapkan dua prosedur dalam pendaftaran bjb *NET*, yaitu meregistrasikan data-data *internet banking* melalui ATM Bank BJB dan mengaktifasi *internet banking* melalui *website internet banking* Bank BJB (ib.bankbjb.co.id/bjb.net).

Internet Banking Bank BJB memberikan Layanan perbankan yang disediakan oleh bjb-*NET* berupa informasi berupa saldo rekening dan *mini statement*, *transfer* antar rekening Bank BJB dan *transfer* ke bank lain, administrasi untuk aktivasi bjb-*NET* dan informasi pribadi, pembayaran dan pembelian.

Di samping itu, *internet banking* Bank BJB memberikan pengamanan, seperti SSL (*Secure Socket Layer*), *UserID* dan *Password*, serta *Soft Token*.

Terdapat dua jenis data yang dapat disimpulkan dari tiga puluh tiga kuesioner, berikut adalah hasil dari data pertama, di mana responden lebih banyak yang:

1. Berjenis kelamin Perempuan,
2. Berusia di antara 18 – 34 Tahun,
3. Berpendidikan SMA, Diploma, dan S1
4. Berpenghasilan di antara Rp. 3,000,001 – Rp. 6,000,000
5. Memilih *internet banking* karena dapat digunakan di mana dan kapan saja
6. Melakukan transaksi pengecekan saldo, pembayaran dan pembelian, dan transfer.

Pada data kedua, yang menggunakan media perhitungan skala Likert, di mana terdapat lima indikator yang dipertimbangkan, sehingga didapat hasil rata-rata nilai indeks 4.23 (sangat setuju). Maka dapat disimpulkan, bahwa penggunaan *internet banking* pada

pelayanan nasabah di Bank BJB cabang Surabaya berjalan dengan sangat baik sebagai media pelayanan transaksi perbankan di Bank BJB cabang Surabaya.

Saran dari penelitian ini adalah Bank BJB dapat memberikan pilihan lebih banyak mengenai lupanya nasabah mengenai *userID*. Selain disediakannya *call center* (BJB *call*), dapat diberikan bantuan lain seperti pada lupanya *user ID* dapat dikirim melalui nomor telepon yang terdaftar atau adanya pertanyaan khusus yang disertakan saat pertama kali melakukan aktivasi di *internet banking* yang dapat membantu dalam pemulihan *user ID*, sedangkan pada lupanya *password* memang harus langsung diblokir atau di-*reset* untuk mencegah tindak kejahatan; pada masalah pada jaringan *internet banking*, Bank BJB telah memberikan solusi untuk nasabahnya, namun di sisi internal Bank BJB sendiri saat terjadi masalah terhadap jaringan *internet banking* dapat melakukan pengawasan dan pemeliharaan secara rutin terhadap *server internet banking* bank BJB yang diperoleh dari pihak ketiga; Bank BJB dapat memberikan edukasi mengenai tindakan pengamanan secara individu nasabah/bentuk pengamanan yang dapat dilakukan sendiri oleh nasabah.

Implikasi dari penelitian ini adalah Dengan banyaknya pilihan saat terjadi kelupaan *UserID* dapat memudahkan nasabah saat terjadi masalah tersebut, selain itu juga memberikan rasa aman dan nyaman karena adanya sarana pelaporan, pemulihan *userID* dan akun *internet banking* dengan segera dan efektif; dengan dilakukannya pengawasan dan pemeliharaan secara rutin, bank BJB dapat mencegah terjadinya masalah dengan jaringan dan dapat dengan segera melakukan tindakan segera tanpa menunggu laporan atau komplain nasabah terhadap *internet banking*; dengan adanya edukasi, di samping memperkecil kemungkinan pembobolan, juga memberikan kesan kepedulian Bank BJB terhadap nasabah, meningkatkan

hubungan dan komunikasi antara bank BJB dan nasabahnya, juga memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sehingga terdapat kepuasan saat menggunakan *internet banking*.

Daftar Rujukan

- Bank BJB (<http://www.bankbjb.co.id> diakses 24 Maret 2017).
 _____ . file download petunjuk bjb NET.
 (https://ib.bankbjb.co.id/app/asset/petunjuk_bjb_NET.pdf diakses 24 Maret 2017)
 _____ . file download kebijakan pengamanan bjb NET.
 (https://ib.bankbjb.co.id/app/asset/8_KEBIJAKAN_PENGAMANAN_bjb_NET.pdf diakses 24 Maret 2017)
 _____ . file download kebijakan pengamanan bjb NET. (8_Kiat-Kiat_Pengamanan_Menggunakan_bjb_NET diakses 24 Maret 2017)
- Bank Indonesia. 2004. Surat Edaran 6/18/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Melalui Internet (*Internet Banking*)
 _____ . 2007. Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
 _____ . 2012. Peraturan Bank Indonesia No. 14/26/PBI/2012 tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti Bank.
- Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia. *Internet Banking Di Indonesia* Edisi 5 No 1

- (<http://journalbankindonesia.org/index.php/BEMP/article> diakses pada 5 Mei 2017)
- Dudung K., Fine F. Wawancara Personal di Bank BJB cabang Surabaya, Raya Darmo, Surabaya. 28 April 2017
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andy Offset
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: CV Andy Offset
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Definisi pelayanan.
<http://www.kbbi.web.id/pelayanan> (diakses pada tanggal 8 Juni 2016)
- Karlina A., Imam G. 2013. *Teknik Penyusunan Skala Likert*. Semarang: Fatawa Publishing, hal 31
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- _____. 2012. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- _____. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Maya Angela Silvia. 2014. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar". (<https://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14128/SKRIPSI%2520LENGKAP%2520MAYA.pdf> diakses pada tanggal 4 Juli 2017), Universitas Hasanuddin Makassar
- Wiji Nurastuti. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hal 112-123
- Otoritas Jasa Keuangan. 2016. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6 /POJK.03/2016 tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti Bank*.
- Penentuan nilai indeks kuesioner (<https://www.coursehero.com/file/p7pf74o/2-Analisis-indeks-jawaban-responden-Pada-tahap-ini-peneliti-melakukan-analisis/> diakses pada 02 Juni 2017 dan http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_geo_0700307_chapter3.pdf diakses pada 30 Mei 2017, Universitas Pendidikan Indonesia Bandung)
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16 mengenai Perbankan.